Règlement CBC-Online



La présente version annule et remplace toute version précédente. Elle a été enregistrée à Namur le 04 août 2014. Elle comprend 16 pages.

Le présent règlement régit les relations entre **CBC Banque** SA, dont le siège est situé Grand-Place 5 à 1000 Bruxelles, TVA BE 0403.211.380, RPM Bruxelles, FSMA 017588 A, ci-après dénommée « la banque », **CBC Assurances, dénomination commerciale de KBC Verzekeringen** SA, entreprise d'assurance située en Belgique, agréée sous le numéro 0014, dont le siège est situé Prof. Roger Van Overstraetenplein 2 à 3000 Leuven, TVA BE 0403.552.563, RPM Leuven, ci-après dénommée « l'assureur » **et les contractants** relativement à l'utilisation par ces derniers du CBC-Online. Il fixe les conditions d'utilisation du CBC-Online, décrit les services précise les droits et obligationbs des parties Il comporte 3 annexes qui font partie intégrante du règlement CBC-Online.

Le **contrat-cadre** se compose du présent règlement et de ses annexes, des Conditions bancaires générales, des communications relatives au tarif faites conformément à l'art I.32 des Conditions bancaires générales, du Règlement particulier des Transactions sur instruments financiers et de son annexe la « Politique d'exécution des ordres », ainsi que des Conditions générales et particulières des polices d'assurance éventuelles et de leurs avenants, Pour ce qui concerne le CBC-Online, le présent règlement prime les conditions bancaires générales ainsi que les conditions des polices d'assurance.

Le contractant déclare avoir reçu ces documents. Il en a pris connaissance et en accepte l'application par la signature du contrat CBC-Online.

1. DÉFINITIONS ET SERVICES

1.1 DEFINITIONS

Les définitions qui suivent valent pour le présent règlement ainsi que pour les annexes auxquelles il renvoie à moins que celles-ci précisent expressément autre chose. Les définitions peuvent être utilisées sans distinction au singulier ou au pluriel.

Agence bancaire

L'agence bancaire CBC où les comptes du contractant sont tenus ou à laquelle il a confié la gestion de ses polices d'assurances.

Agent d'assurances

L'agent d'assurance, indépendant de CBC Banque, agissant comme intermédiaire en matière d'assurances entre le contractant et CBC Assurances.

Carte

La carte bancaire CBC ou la Key Card CBC que le contractant utilise avec le lecteur de carte CBC et son code secret pour s'identifier et signer des ordres. L'utilisation de la carte bancaire CBC est régie par le 'Règlement Carte bancaire CBC' et l'utilisation de la Key Card CBC par le 'Règlement Key to CBC'.

Carte d'identité électronique ou eID :

La carte d'identité électronique, détenue par les personnes de nationalité belge, que le contractant peut utiliser, ensemble avec le lecteur et le code secret liées à cette carte, pour s'identifier et signer des ordres. Le contractant ne peut utiliser cette carte pour se connecter au CBC-Online. Il peut seulement utiliser l'eID, ensemble avec le lecteur et le code secret y liés, pour signer la demande ou la vente de certains services financiers à distance via CBC-Online.

CBC

CBC Banque SA et/ou CBC Assurances SA.

CBC-Online

Un ensemble des procédures convenues entre le contractant et respectivement la banque ou l'assureur donnant accès à divers services électroniques. CBC-Online permet également d'accéder à l'ensemble du site internet de CBC.

contractant

Tout résidant belge ayant signé un contrat CBC-Online. Le contractant est aussi celui qui utilise CBC-Online.

Cookies

La banque et l'assureur utilisent des « cookies », c'est-à-dire des petits fichiers texte créés par un programme sur le serveur du site internet de CBC mais conservés sur le disque dur du PC du contractant. Ces cookies sont indispensables au bon fonctionnement du CBC-Online. Les cookies enregistrent notamment les pages internet que le contractant a visitées. Ils permettent d'offrir un meilleur service au contractant. Un cookie évite également que le contractant doive réintroduire à chaque fois certaines données. Un cookie peut, par exemple, garder en mémoire des données comme la langue sélectionnée par le contractant, de sorte qu'il soit



automatiquement guidé vers les informations requises dans la langue de son choix lors d'une prochaine visite. Ces cookies ne sont jamais utilisés dans un autre but.

Exigences techniques

Caractéristiques techniques minimums dont le contractant doit disposer pour pouvoir accéder au CBC-Online. Les exigences 'système' en vigueur peuvent être obtenues dans chaque agence bancaire CBC ou auprès de l'agent d'assurance, avant de conclure le contrat. Elles sont également disponibles sur www.cbc.be/cbconline/exigencestechniques.

Lecteur de carte CBC

Un petit appareil (Unconnected Card Reader) qui génère une signature électronique. Le contractant insère sa carte dans le lecteur et introduit notamment le code secret lié à sa carte. Le lecteur calcule ensuite un nouveau code au moyen duquel le contractant est identifié et peut signer des ordres.

Moyens d'accès et de signature

(i) Soit le lecteur de carte, la carte et le(s) code(s) secret(s) (y inclus les codes générés par le lecteur de carte), tels que décrits à l'annexe 1 'Conditions particulières pour l'utilisation du lecteur de carte CBC' qui, ensemble, permettent au contractant d'accéder au CBC-Online et qui génèrent une signature électronique permettant au contractant d'être identifié et de signer des ordres.

(ii) Soit la Carte e-Business CBC, c'est-à-dire une smartcard dotée d'un certificat personnel et d'un mot de passe, délivrée à un contractant CBC-Online enregistré comme utilisateur de CBC-Online for Business et autorisé par le contractant CBC-Online for Business à utiliser la Carte e-Business CBC mise à sa disposition comme moyen d'accès et de signature pour le CBC-Online. Cette Carte e-Business CBC est soumise aux "Conditions particulières CBC-Online for Business Security". Les services de certification et d'enregistrement sont fournis conformément aux conditions de la Certificate Policy applicable, disponible sur le site internet www.kbc.com/certificate-policy.

Opérations de paiement

Toute opération initiée par le contractant ou par les utilisateurs et impliquant le transfert de sommes d'argent tel que les virements, les ordres permanents ou les domiciliations, pour autant que l'opération soit en euro ou dans une monnaie d'un État membre de l'EEE et pour autant que la banque du payeur et la banque du bénéficiaire ou la seule banque concernée par la transaction de paiement soi(en)t établie(s) dans l'EEE. Sans préjudice de l'application du présent règlement, les conditions particulières présidant à l'exécution des opérations de paiement (exigences de forme, autorisation de l'opération, délais d'exécution, dates valeurs, …) sont inscrites dans les Conditions bancaires générales et dans les règlements particuliers applicables aux services et instruments de paiement concernés.

Ordres

Toute instruction donnée par le contractant via CBC-Online (1) en vue de l'exécution d'une opération de paiement, en vue de l'exécution d'un ordre de paiement ne rentrant pas dans la définition d'une opération de paiement, en vue de l'exécution d'une transaction sur instruments financiers (actions, obligations,…) ou en vue de l'exécution de n'importe quelle autre opération de nature bancaire ou d'assurance (2) ainsi que toute demande et/ou souscription d'un produit bancaire ou d'assurance.

1.2 SERVICES

Grâce au CBC-Online, le contractant peut consulter des informations et donner des ordres. Certains services sont octroyés de manière standard à tous les contractants, d'autres sont disponibles sur option. Le contractant peut demander l'accès aux services optionnels lors de la conclusion du contrat ou ultérieurement. Il peut modifier son choix à tout moment en s'adressant à son agence bancaire. En fonction des possibilités offertes par la banque, certains services ne sont activés qu'après que le contractant ait accompli certaines formalités. La banque et l'assureur se réservent le droit de refuser certains services.

La liste des services disponibles peut être obtenue auprès des agences bancaires ou des agents d'assurance, avant la conclusion du contrat, elle est également consultable en ligne sur www.cbc.be

Le contractant trouvera toutes les informations utiles ainsi qu'une description des principales caractéristiques et fonctions des services dans les Conditions bancaires générales, dans les règlements particuliers et dans les informations relatives aux produits disponibles dans chaque agence bancaire ou auprès des agents d'assurance. Il peut également les consulter sur le site internet www.cbc.be et www.cbc.be/cbconline/

Le contractant reconnait :

(i) qu'avant la conclusion du contrat, il a reçu tous les documents formant le contrat-cadre ainsi que toutes les informations relatives aux caractéristiques et aux fonctions des services proposés via CBC-Online et qu'il a pu vérifier que ceux-ci correspondent à ses besoins, et

(ii) qu'il ne peut utiliser ces services que conformément aux conditions stipulées dans le contrat-cadre.



2. INFORMATIONS DE TIERS ET LIENS HYPERTEXTES

2.1 INFORMATIONS DE TIERS

Via certains services du CBC-Online (tels que Zoomit), le contractant peut consulter des informations mises à disposition par d'autres sociétés du groupe KBC ou par des tiers, respectant ou non les obligations légales qui leur sont imposées.

La responsabilité de CBC ne peut être engagée si les informations fournies par ces autres sociétés du groupe KBC ou par ces tiers sont inexactes, incomplètes ou imprécises. Ces informations externes ne peuvent, en outre, engendrer aucune obligation à charge de CBC.

2.2 LIENS

CBC-Online comporte des liens hypertextes vers des sites de tiers. Le contractant peut visiter ces sites librement. CBC n'exerce aucun rôle d'intermédiaire entre le contractant et ces tiers. Elle n'assume aucune responsabilité quant au contenu des sites accessibles via ces liens et ne fournit aucune garantie quant à la sécurité de ces sites. De même, CBC n'offre aucune garantie :

- quant au caractère approprié des informations, données ou publications disponibles sur ces sites;
- quant à la solvabilité et/ou la fiabilité des propriétaires ou des hébergeurs des sites, ni des personnes ou des entreprises à propos desquelles ces sites fournissent des informations;
- quant au caractère complet, correct et précis de ces sites.

En conséquence, le contractant ne peut tenir CBC pour responsable des conséquences dommageables ou des sinistres éventuels qu'il subirait du fait (i) de contacts et/ou contrats conclus suite à l'utilisation de ces liens, (ii) de l'usage de données obtenues par ces liens, (iii) ou de la simple consultation de sites internet par l'intermédiaire de ces liens.

3. CONDITIONS D'UTILISATION

3.1 ACCES ET UTILISATION DU CBC-ONLINE

Le contractant doit utiliser les supports de télécommunication (ordinateur, internet,…) dont il dispose conformément aux spécifications inscrites dans la documentation relative aux exigences techniques.

CBC-Online démarre via le site internet de CBC Banque : www.cbc.be. CBC fournit l'assistance nécessaire tant en ligne que par l'intermédiaire d'une ligne d'aide téléphonique.

Les moyens d'accès et de signature dont le contractant a besoin (i) pour s'identifier et accéder au CBC-Online et aux différents services et (ii) pour signer des ordres à l'aide d'une signature électronique sont mis, par CBC, à disposition du contractant à titre personnel.

L'eID ne peut pas être utilisée par le contractant comme moyen d'accès pour s'identifier et accéder au CBC-Online. L'eID, ensemble avec le lecteur et le code secret y liés, ne peut être utilisée que pour signer la vente de certains services financiers à distance via CBC-Online.

Le contractant doit conserver et utiliser ses moyens d'accès et de signature et son eID conformément aux stipulations du présent règlement, il est tenu de respecter les règles de sécurité qui figurent en annexe au présent règlement et qui en font partie intégrante.

3.2 SIGNATURE DES ORDRES

Sous réserve de ce qui est précisé ci-après, tous les ordres initiés via CBC-Online doivent être signés par le biais des moyens d'accès et de signature. Les demandes de certains services bancaires ou d'assurance ainsi que la signature de contrats liés à certains services de bancassurance peuvent ou doivent être signés avec l'eID.

Le contractant reconnait que les moyens d'accès et de signature et l'eID forment une signature électronique répondant aux exigences légales d'imputabilité et d'intégrité du contenu de l'ordre. Sans préjudice d'autres dispositions contenues dans le présent règlement, le contractant reconnait la validité juridique de tous les ordres signés par le biais des moyens d'accès et de signatures qui ont été initiés via CBC-Online et exécutés par CBC. Ceux-ci constituent la preuve valable et suffisante de son accord quant à l'existence et au contenu de l'ordre.

Le contractant est conscient du fait que les courriels qu'il envoie via CBC-Online ne sont pas protégés par une signature électronique. Par conséquent, il s'engage à ne pas transmettre d'ordres via la messagerie du CBC-Online. Par dérogation, la demande de suppression d'un service optionnel (tel que Zoomit) peut être introduite au moyen d'un courriel adressé à l'agence via CBC-Online. Le contractant reconnaît la validité juridique de ce courriel que la banque traitera le plus rapidement possible. La responsabilité de la banque ne pourra être engagée qu'au-delà de cinq jours ouvrables bancaires après la réception du message contenant la demande de suppression d'un service optionnel.



3.3 REFUS DE LA BANQUE OU DE L'ASSUREUR D'EXECUTER UN ORDRE

La banque se réserve le droit de refuser l'exécution des ordres lorsque la provision en compte est insuffisante ou inexistante.

Lorsque la banque refuse d'exécuter un ordre de paiement, elle en avertit le contractant le plus rapidement possible et, si possible, en motivant sa décision. Cette notification peut être faite par lettre, par e-mail envoyé à l'adresse mail renseignée par le contractant ou via tout autre support électronique auquel le contractant a accès. Si le contractant a opté pour le « tout numérique », la notification peut également être faite par courriel adressé via CBC-Online.

3.4 BLOCAGE DU CBC-ONLINE

CBC peut bloquer l'accès au CBC-Online pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité du CBC-Online ou à une présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du CBC-Online ou des moyens d'accès et de signature.

Le contractant en est informé par la banque ou par l'assureur, soit avant le blocage, soit immédiatement après celui-ci, au moyen d'un support durable (papier ou électronique) mis à sa disposition et accessible par lui.

Toutefois, la fourniture de cette information n'est pas requise si elle est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu d'une loi.

CBC-Online est débloqué aussitôt la cause du blocage disparue.

3.5 LIMITES DE DEPENSES

L'exécution des ordres, et plus particulièrement celle des opérations de paiement, est soumise à des limites de dépenses qui sont fixées, en concertation entre la banque et le contractant, par type d'opérations et/ou par période, dans les limites d'une fourchette établie par la banque. Le contractant, ou son représentant légal, peut faire adapter les limites moyennant l'accord de la banque. Les informations relatives aux limites fixées sont disponibles auprès de chaque agence bancaire ou sur le site internet www.cbc.be/...

3.6 DROIT D'UTILISATION ET PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les droits de propriété intellectuelle (parmi lesquels celui d'accorder un droit d'usage au contractant) relatifs au CBC-Online, au manuel d'utilisation et à tous leurs composants, y inclus mais non exclusivement les applications, données, textes, logos, marques, noms commerciaux figurant dans CBC-Online, appartiennent respectivement à la banque et/ou à l'assureur ou à leurs donneurs de licences tiers.

Le contractant acquiert uniquement un droit d'usage personnel, non exclusif et incessible lui permettant d'utiliser CBC-Online tant que dure le contrat. Le contractant s'abstiendra de toute infraction aux droits de propriété intellectuelle précités et s'engage à utiliser le CBC-Online conformément aux prescriptions du présent règlement et de ses annexes.

3.7 HEURES D'ACCES

CBC-Online est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, hormis pendant les travaux d'entretien.

3.8 OBLIGATIONS DU CONTRACTANT

Le contractant doit veiller à disposer d'une provision en compte suffisante avant de transmettre un ordre de paiement.

Le contractant doit prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir la sécurité de ses moyens d'accès et de signature ou de son eID. En particulier :

(i) il doit conserver le caractère secret du code lié à sa carte en ne le communiquant à personne et en ne le notant ni sur la carte elle-même, ni sur aucun autre document, sous une forme reconnaissable ; il doit de même conserver le caractère secret du ou des autres codes générés lors de l'utilisation du lecteur de carte ;

(ii) il doit conserver le caractère secret du code lié à son eID en ne le communiquant à personne et en ne le notant ni sur la carte elle-même, ni sur aucun autre document, sous une forme reconnaissable ;

(iii) il ne peut laisser ni son ordinateur, ni ses moyens d'accès et de signature sans surveillance (par ex. sur son lieu du travail, à l'hôtel, dans un véhicule - même fermé à clé - ou un lieu accessible au public) ;

(iv) il ne peut jamais ni remettre, ni permettre l'usage de ses moyens d'accès et de signature à des tiers (y compris, mais non exclusivement, son partenaire, un membre de sa famille ou un ami).



Le contractant est tenu :

(i) d'informer CBC sans délai de toute perte, vol, falsification ou autre usage abusif de son CBC-Online et/ou de sa carte et/ou de son eID ;

(ii) de respecter strictement les « engagements du titulaire de la carte » tels que décrits dans le règlement lié à sa carte, lorsqu'il utilise le lecteur de carte ;

(iii) pour ce qui concerne les opérations bancaires, de contester auprès de CBC Banque l'inscription en compte de toute opération non autorisée ou mal exécutée ; sous peine de forclusion, ladite contestation doit être introduite immédiatement et au plus tard dans les treize mois suivant la date d'inscription au débit ou au crédit ;

(iv) pour ce qui concerne les opérations d'assurances, d'informer CBC de toute opération non autorisée, ainsi que de toute erreur ou irrégularité constatée dans les informations électroniques figurant dans CBC-Online ou dans les polices d'assurances.

A cet effet, le contractant peut joindre CBC par téléphone à tout moment au numéro +32 70 69 00 03. Cet appel téléphonique devra être confirmé, dans les trois jours calendrier, par écrit transmis, respectivement à la banque ou à l'assureur, à l'adresse indiquée à l'article 7.1.

En cas de perte, vol, falsification ou de tout autre abus de sa carte et/ou en cas de perte du caractère secret de son code, le contractant doit immédiatement :

(i) prévenir CARD STOP (+32 70 344 344) de la manière et selon la procédure décrites dans le règlement lié à sa carte.

(ii) déposer plainte auprès de la police fédérale.

En cas de perte, vol, falsification ou de tout autre abus de son eID, et/ou en cas de perte du caractère secret du code lié à son eID, le contractant doit immédiatement :

(i) avertir DOC STOP en appelant le numéro gratuit 00800 2123 2123.

(ii) déposer plainte auprès de la police fédérale.

3.9 REVOCATION D'UN ORDRE DE PAIEMENT

Sauf stipulation contraire dans les règlements particuliers, le contractant ne peut plus révoquer un ordre de paiement initié via CBC-Online déjà reçu par la banque. Un ordre de paiement est considéré comme reçu par la banque dès qu'il est signé électroniquement par le contractant.

Si l'ordre est exécuté en vertu d'une domiciliation, et sans préjudice du droit au remboursement, le contractant-payeur peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

Pour révoquer un ordre de paiement, donné tant par virement que par domiciliation, le contractant doit s'adresser à son agence bancaire CBC. Il ne peut effectuer cette révocation via CBC-Online.

Si un ordre de paiement a été inscrit dans l'échéancier, le contractant-payeur peut révoquer cet ordre via CBC-Online jusqu'à la fin du jour calendrier précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

3.10 OBLIGATIONS DE LA BANQUE OU DE L'ASSUREUR

La banque ou l'assureur s'engage:

(i) à supporter les risques liés à l'envoi, au contractant, des moyens d'accès et de signature, en particulier des dispositifs de sécurité personnalisés, mais pas pour ce qui concerne l'eID ;

(ii) à fournir au contractant, à tout moment, les moyens appropriés pour procéder à la notification visée à l'article 3.8 ou pour demander le déblocage conformément à l'article 3.4 ; sur demande du contractant, CBC fournit à celui-ci, pendant dix-huit mois à compter de la notification, les moyens de prouver qu'il a bien procédé à cette notification ;

(iii) à empêcher – dans la mesure des possibilités techniques – tout nouvel usage du CBC-Online dès la notification susvisée ;

(iv) à rembourser au contractant le montant de toute opération de paiement non autorisée, sous réserve de l'article 3.11, et après vérification *prima facie* pour fraude dans le chef du contractant-payeur. Le cas échéant, la banque rétablit le compte débité dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'opération non autorisée n'avait pas eu lieu, y compris en rectifiant l'imputation des intérêts. En outre, la banque indemnise le contractant-payeur à hauteur des éventuelles autres conséquences financières, en particulier les frais exposés par lui pour évaluer son dommage ;

(v) à informer périodiquement le contractant des mesures de prévention à prendre pour empêcher tout usage illicite du CBC-Online ;

(vi) à démontrer, en cas de contestation liée à une opération mal exécutée ou non autorisée et introduite dans le délai prévu à cet effet, que ladite opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou par toute autre panne.



3.11 RESPONSABILITE ET RISQUES

Sous réserve des dispositions ci-après, la responsabilité de la banque s'établit comme précisé à l'article I.27 des Conditions bancaires générales.

Excepté l'eID, celui, de la banque ou de l'assureur, qui ouvre l'accès au CBC-Online supporte les risques de l'envoi des moyens d'accès et de signature au contractant. Dès la remise des moyens d'accès et de signature, le contractant est responsable de toute dette découlant de leur usage, sous réserve de ce qui suit.

Jusqu'à la notification prévue à l'article 3.8, le contractant est responsable des conséquences liées à la perte, au vol ou à l'usage abusif des moyens d'accès et de signature à concurrence de 150 EUR, sauf s'il a agi frauduleusement ou si, intentionnellement ou par négligence grave, il n'a pas satisfait aux obligations qui lui incombent, auxquels cas le plafond prévu n'est pas applicable.

C'est le juge qui, en dernier ressort et compte tenu des circonstances de fait, décide si la négligence grave est avérée ou non. Le contractant doit être conscient qu'il doit conserver et utiliser ses moyens d'accès et de signature de manière sûre et prudente et dans le respect de l'article 3.8. À défaut, il s'expose à un abus possible de son CBC-Online. La banque informe le contractant que, notamment, les attitudes suivantes sont de nature à faciliter des sinistres (c'est-à-dire tout dommage résultant de l'usage abusif de la carte ou des moyens d'accès ou de signature perdus ou volés) dont il pourrait être tenu pour responsable:

(i) le non-respect par le contractant de ses obligations ou la transgression des consignes de sécurité, comme le fait de conserver ensemble son lecteur de carte, sa carte et son code secret , ainsui que son lecteur de carte d'identité électronique, son eID et le code secret y lié, d'inscrire le code secret sous une forme reconnaissable (par exemple noté sur la carte/l'eID ou sur un document conservé auprès de la carte/ l'eID) ;

(ii) le fait de confier ses moyens d'accès et de signature, parmi lesquels sa carte/son eID et son code secret, à des tiers, y compris son partenaire, des membres de sa famille ou des amis ;

(iii) le fait de laisser des tiers utiliser le CBC-Online ;

(iv) le fait de laisser les moyens d'accès et de signature sans surveillance, par exemple sur son lieu de travail, à l'hôtel, dans un véhicule - même verrouillé - ou dans des lieux accessibles au public ;

(v) le fait de ne pas prévenir immédiatement la banque en cas de perte, vol, détournement ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement ;

(vi) le fait de ne pas faire bloquer immédiatement l'accès au CBC-Online lorsque le contractant constate la perte, le vol ou l'usage abusif de sa carte ou de son eID ;

(vii) le fait de pas prévenir immédiatement la banque en cas de comptabilisation en compte de toute opération non autorisée, ainsi que de toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés de comptes bancaires.

Après la notification prescrite à l'article 3.8, lorsqu'il s'agit d'une opération de paiement non autorisée, le contractant ne supporte plus aucune conséquence financière résultant de l'usage du CBC-Online suite à la perte, au vol ou à l'usage abusif des moyens d'accès et de signature, sauf s'il a agit frauduleusement.

Sous réserve des règles applicables aux opérations de paiement non autorisées, et sauf fraude, dol ou négligence grave dans son chef, le contractant n'assume pas le risque de dommages éventuels imputables à la perte, au vol ou à l'usage abusif des moyens d'accès et de signature après la notification,.

Par dérogation à ce qui précède et sous réserve de la preuve d'un acte intentionnel ou frauduleux dans le chef du contractant, la responsabilité de celui-ci n'est pas engagée lorsque l'opération a été effectuée sans présentation physique et sans identification électronique.

Par dérogation à ce qui précède et sous réserve de la preuve d'un acte intentionnel ou frauduleux dans le chef du contractant, la responsabilité de celui-ci n'est pas engagée en cas de contrefaçon ou d'usage illicite de ses moyens d'accès et de signature par un tiers, pour autant que le contractant ait été en possession de ses moyens d'accès et de signature au moment de l'opération contestée.

CBC ne peut être tenue pour responsable d'une indisponibilité temporaire du CBC-Online pour cause d'entretien, de panne ou de force majeure. CBC est responsable de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte des ordres initiés par le biais du CBC-Online, sauf si le contractant a failli à ses obligations.

CBC doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour assurer un service régulier et prévoir une méthode de sécurisation et d'authentification appropriée. La banque ou l'assureur ne peut toutefois être tenu(e) pour responsable lorsque la prestation de service régulière est perturbée par des défauts ou dérangements techniques sur le réseau qui échappent à son contrôle immédiat en tant que prestataire de service (responsabilité du fournisseur d'accès ou du gestionnaire du système de transmission). CBC ne peut être tenue pour responsable des dommages découlant, notamment, de l'ordinateur ou de la connexion internet du contractant ou d'une protection déficiente de ceux-ci.

3.12 DUREE ET RESILIATION

Le contrat CBC-Online est conclu pour une durée indéterminée.



La banque peut bloquer l'accès à CBC-Online avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable si le contractant ne s'est plus connecté pendant une période ininterrompue de 12 mois.

Le contrat CBC-Online peut être résilié selon les modalités suivantes :

(i) Le contractant peut mettre fin au contrat CBC-Online à tout moment et sans frais. Pour ce faire, il doit s'adresser à son agence bancaire ou à son agent d'assurances ;

(ii) La banque ou l'assureur peut résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis de deux mois. La résiliation doit être adressée par écrit ou sur tout autre support durable ;

(iii) Tant la banque que l'assureur ont le droit de résilier le contrat avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable, ni intervention judiciaire :

- lorsque la confiance dans le contractant est sérieusement ébranlée ;
- lorsque le contractant ne respecte pas les procédures d'accès et de sécurité ;
- en cas de grave défaut d'exécution de ses obligations dans le chef du contractant ;

Toute résiliation faite par la banque vaut également pour l'assureur et inversement.

Excepté si le contrat est résilié en vertu du point (iii) ci-dessus, le contractant peut prétendre au remboursement des frais imputés anticipativement au prorata de la période restant à courir.

3.13 VENTE A DISTANCE DE SERVICES FINANCIERS - EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

Le contractant-consommateur qui conclut, via CBC-Online, un contrat portant sur un service financier dispose de 14 jours calendrier pour y renoncer sans pénalité et sans indication de motif. Ce délai commence à courir soit à partir du jour où le contrat est conclu, et plus précisément à partir de la signature électronique du formulaire de demande électronique, soit à partir du jour où le contractant a reçu les conditions contractuelles si ce jour est ultérieur à la signature du formulaire de demande.

Ce droit de rétractation peut être exercé par courrier adressé à l'agence bancaire CBC dans laquelle le compte est tenu. Si le contractant a déjà payé des frais pour ce service, ceux-ci seront remboursés par crédit de son compte dans les trente jours calendrier.

Si le contractant n'exerce pas son droit de rétractation, il sera lié pour la durée fixée dans le contrat concerné. Le contractant trouvera plus d'informations sur la durée et les modalités de rétractation dans les conditions contractuelles spécifiques relatives au service financier concerné.

Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles la banque n'a aucune influence, tels les ordres de Bourse.

4. INFOCOMPTES / TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

4.1 EXTRAITS DE COMPTE ET AUTRES INFORMATIONS

4.1.1

Après chaque opération faite sur un compte ou après une certaine période, la banque met à disposition du contractant des extraits de compte avec ou sans annexes. L'extrait de compte indique les opérations réalisées sur le compte ainsi que l'ancien et le nouveau solde ; il permet au contractant de suivre et de contrôler les opérations et la situation de son compte. Le contractant peut retirer ses extraits de comptes via CBC-Online immédiatement après l'exécution d'une opération de paiement. Les informations relatives aux coûts des opérations de paiement sont mises à disposition du contractant une fois par mois au moins *via* les annexes aux extraits de compte.

Le contractant qui a choisi de recevoir ses extraits de compte et leurs annexes de manière électronique doit les consulter lui-même via CBC-Online et peut les imprimer et les sauvegarder sur son propre ordinateur. Cette modalité de mise à disposition des extraits exclut les autres, le contractant ne peut donc plus imprimer ses extraits et leurs annexes via les imprimantes CBC-Matic, ni les recevoir par la poste, sous réserve de ce qui est dit à l'art. 4.1.6 .

Les extraits de compte et annexes non imprimés restent disponibles pendant dix ans dans CBC-Online.

Le contractant peut néanmoins obtenir des duplicata papier auprès de son agence bancaire CBC moyennant rémunération.

4.1.2

Le contractant qui a choisi de recevoir ses extraits de compte de manière électronique accepte :

(i) que les annexes aux extraits de compte soient également mises à sa disposition de manière électronique ;

(ii) que les communications personnelles que la loi impose de faire dans un certain délai soient faites par e-mail adressé *via* CBC-Online ;



En modifiant ses « données client », le contractant peut aussi demander à recevoir *via* CBC-Online les autres communications personnelles, informations et messages publicitaires de la banque ou de l'assureur.

4.1.3

Le contractant s'engage à consulter ses extraits de compte et annexes au moins tous les trente jours.

En outre, le contractant dont les extraits de compte, annexes et autres informations sont mis à disposition *via* CBC-Online s'engage à consulter, au moins toutes les deux semaines, les communications non commerciales transmises par courriel *via* CBC-Online. Par communication non commerciale, il faut entendre tous les avis et informations adressés personnellement au contractant à l'exception des extraits de compte, avec ou sans annexe, et des simples messages publicitaires.

4.1.4

Toute contestation relative à un ordre, y inclus d'une opération de paiement, non autorisé ou non correctement exécuté ou relative aux extraits de comptes, leurs annexes ou les courriels CBC-Online non commerciaux doit être adressée par écrit à la banque de la manière et dans les délais prescrits à l'article I.25.1 des Conditions bancaires générales.

Passé ces délais, l'extrait de compte et le solde y indiqué ainsi que le contenu des courriels CBC-Online non commerciaux sont irrévocablement considérés comme entièrement acceptés.

4.1.5

Le contractant s'abstiendra de toute manipulation contraire à la loi et de toute falsification des extraits de compte demandés *via* CBC-Online. En cas de différence entre les extraits de compte imprimés par le contractant et ceux imprimés par la banque (duplicata), ces derniers, basés sur la situation du compte telle qu'elle apparaît dans les livres et sur la bande journal (loggings) de la banque, primeront et constitueront la preuve formelle des opérations effectuées par le contractant.

Les informations contenues dans les documents de la police du contractant constituent la preuve formelle des transactions d'assurance conclues par le contractant. Elles priment les informations relatives aux assurances fournies par l'intermédiaire du CBC-Online.

4.1.6

Lorsque les extraits de compte et les autres informations sont mis à disposition du contractant *via* CBC-Online et

(i) soit lorsque le contractant ne consulte pas lesdits extraits et informations dans le délai convenu à l'article 4.1.3

(ii) soit lorsque le contractant n'a pas exécuté d'opération via CBC-Online pendant une durée relativement longue que la banque apprécie en fonction des circonstances

la banque et l'assureur se réservent le droit d'envoyer les extraits de compte, leurs annexes et les autres informations par la poste à la dernière adresse dont ils disposent. Les frais d'envoi sont à charge du contractant.

4.1.7

Le contractant peut aussi envoyer des messages, avec ou sans annexe, *via* l'environnement sécurisé du CBC-Online à sa personne de contact à l'agence bancaire ou à son agent d'assurance. Il est conscient du fait que ces messages ne sont pas signés au moyen d'une signature électronique. Il s'engage en conséquence à ne pas donner d'ordre par ce biais comme cela est d'ailleurs précisé à l'article 3.2. La forme et la taille que doivent revêtir les annexes peuvent être consultées sur …

Les messages présents dans l'*inbox* du contractant sont conservés pendant un an. Si le contractant souhaite les conserver plus longtemps, il doit lui-même les sauvegarder sur un support durable personnel.

Les messages envoyés par le contractant à sa personne de contact à l'agence bancaire ou à son agent d'assurance peuvent être lus par plusieurs personnes, ceci afin de s'assurer que chaque message reçoive une réponse, notamment en cas d'absence de la personne de contact.

4.2 TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En matière de traitement et d'échange des données à caractère personnel, il est renvoyé :

a. pour ce qui concerne les traitements dont la responsabilité incombe à la banque :

    (i) aux articles I.13 et I.14 des Conditions bancaires générales de CBC Banque, dont le contractant déclare avoir pris connaissance et accepter explicitement le contenu ;
    (ii) à la Déclaration générale Vie privée de CBC Banque.

b. pour ce qui concerne les traitements dont la responsabilité incombe à l'assureur :

    (i) aux polices d'assurance concernées, à leurs conditions générales et particulières, telles qu'elles ont été portées à la connaissance du contractant et expressément acceptées par lui lors de la souscription desdites polices.
    (ii) à la Déclaration générale Vie privée de CBC Assurances.



Les documents susvisés sont disponibles respectivement dans toute agence bancaire ou auprès de tout agent d'assurance et sur le site internet www.cbc.be

Certains services disponibles dans CBC-Online utilisent des *cookies* afin de fournir un meilleur service au contractant. Le contractant marque expressément son accord sur cette utilisation.

5. FRAIS

Une cotisation annuelle est due pour l'utilisation du CBC-Online et ce, indépendamment des coûts sous-jacents imputés pour les services accessibles *via* CBC-Online et des frais de transaction. Son montant est repris dans la communication relative aux tarifx communiquée conformément à l'article I.32 des Conditions bancaires générales.

6. MODIFICATION DU RÈGLEMENT ET AJOUT DE NOUVEAUX SERVICES

6.1 MODIFICATION DU REGLEMENT

La banque et l'assureur se réservent le droit de modifier unilatéralement le présent règlement et ses annexes. Lorsque la loi l'impose, la modification est communiquée au contractant par écrit ou sur tout autre support durable auquel il a accès, au moins deux mois avant son entrée en vigueur. Le contractant qui n'accepte pas la modification doit renoncer, par écrit, au contrat avant l'entrée en vigueur de ladite modification, à défaut il est réputé avoir accepté cette dernière. Cette résiliation a lieu sans frais pour le contractant.

6.2 AJOUT DE SERVICES AU CBC-ONLINE

Lorsque de nouveaux services sont ajoutés au CBC-Online, le contractant marque immédiatement son accord sur ceux-ci de la manière convenue pour les services visés et ce, après avoir été informé conformément à la loi des principales caractéristiques, des conditions et du prix desdits services,.

7. TRAITEMENT DES PLAINTES ET LITIGES

7.1 TRAITEMENT DES PLAINTES

Toute réclamation afférente à un service disponible *via* CBC-Online ou à l'exécution d'un ordre doit être introduite conformément à l'article I.25 des Conditions bancaires générale.

7.2 DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

La convention CBC-Online est soumise au droit belge.
Pour toute contestation y relative, les tribunaux belges sont seuls compétents.



ANNEXE 1 - CONDITIONS PARTICULIERES POUR L'UTILISATION DU LECTEUR DE CARTES CBC

LECTEUR DE CARTE

La sécurisation par lecteur de carte est basée sur la technique de la cryptographie symétrique. A l'aide de sa carte et du code secret y lié, le contractant génère une signature électronique sous la forme d'un code chiffré unique grâce auquel il est identifié et peut donner des ordres.

Lorsque le contractant a introduit trois fois de suite un code erroné généré avec son lecteur de carte CBC, sa carte sera bloquée mais uniquement pour ce qui concerne l'accès au CBC-Online. La carte pourra donc toujours être utilisée pour les autres applications hors CBC-Online. Le contractant doit contacter son agence bancaire ou son agent d'assurance.

Le contractant ne peut insérer sa carte que dans les lecteurs de carte distribués par CBC et il ne peut jamais introduire son code secret à l'aide du clavier de son ordinateur.

Lorsque l'ordinateur est accessible à des tiers, le contractant doit veiller à ce que son numéro de carte ne soit pas sauvegardé dans un *cookie*.

REGLES DE SECURITE

Le contractant est responsable de la sécurisation de son ordinateur. Il lui est grandement recommandé d'installer un antivirus et un pare-feu et d'utiliser la dernière version de son système d'exploitation/navigateur.

Le contractant doit s'assurer que les moyens d'accès et de signature soient valables et qu'ils proviennent de la bonne instance, comme décrit sur www.cbc.be/securite**.**



ANNEXE 2 - CONDITIONS PARTICULIERES “ZOOMIT”

La présente annexe fait partie intégrante du Règlement CBC-Online qu’elle complète. En cas de contradiction, les dispositions de la présente annexe priment sur le Règlement.

Définitions

Sauf mention contraire, les définitions ci-dessous complètent les définitions mentionnées à l'article 1.1 du Règlement de CBC-Online, dont la présente annexe fait partie intégrante.

Contractant

Toute personne (physique ou morale) telle que définie dans le Règlement CBC-Online qui a souscrit un contrat e-banking.

Destinataire

La personne, physique ou morale, à laquelle sont destinés les Documents disponibles via Zoomit.

Document

Tout document d’affaire électronique portant sur des transactions financières exécutées ou à exécuter, telles des factures, des documents RH (fiches de paie), créé par un Expéditeur dans le but de le mettre à la disposition du Destinataire via la plate-forme Zoomit.

Données de base

Le nom, le prénom, le cas échéant le surnom, et le numéro de compte d’une personne physique ou le nom et le numéro d'entreprise d’une personne morale.

Expéditeur(s)

L’entreprise, tel un fournisseur ou un employeur, qui crée les Documents et qui, via Zoomit, les envoie et les met à disposition de l’Utilisateur.

Plate-forme Zoomit

Le matériel et les logiciels gérés et entretenus par Isabel SA, dont le siège est établi boulevard de l’impératrice 13-15 à 1000 Bruxelles, RPM 0455.530.509, à laquelle la banque est affiliée en vue de la livraison du service Zoomit.

Test de concordance

La comparaison entre, d’une part, les Données de base de l’Utilisateur, connues de la banque, et, d’autre part, les Données de base du Destinataire, connues de l’Expéditeur en tant que débiteur/créancier, afin de vérifier si l’Utilisateur a le droit ou non de consulter un Document, en sa qualité de Destinataire, ou si le Destinataire lui en a donné l’autorisation.

Dans Zoomit, le test de concordance est exécuté par Isabel SA de la manière décrite ci-après à l'article 4.

Utilisateur

La personne physique, y compris le contractant lui-même, qui obtient l’accès aux Documents s’il en est le Destinataire ou s'il y a été autorisé par ce dernier. Cet accès peut découler d’une procuration expresse limitée aux informations, il peut aussi se déduire implicitement du mandat octroyé sur le compte du Destinataire.

1. Description du service

Zoomit est un service qui permet d’échanger des Documents, de manière sécurisée, entre un ou plusieurs Expéditeurs (par ex., une entreprise publique) et un Destinataire (par ex., le client de cette entreprise publique). Zoomit facilite également l’exécution de paiements en permettant de préremplir l’ordre de paiement.

Zoomit a donc principalement deux fonctions :

1) livrer de manière sécurisée des Documents numériques;

2) simplifier des ordres de paiement par le remplissage automatique des Données de base au moyen des données liées à la facture.

2. Conclusion du contrat avec les Expéditeurs

La relation principale au sein de Zoomit est celle qui se déroule entre le Destinataire (par ex., le contractant d’une entreprise publique) et l’Expéditeur. C’est dans le cadre de cette relation que le Destinataire doit ou non marquer son accord sur le fait de recevoir des



Documents numériques tels que des factures ou des fiches de paie. C'est aussi dans le cadre de cette relation qu'il doit convenir de recevoir (simultanément) les (mêmes) Documents via un autre canal (poste, fax, mail,…). Le plus souvent cela sera convenu via les conditions contractuelles de l'Expéditeur. La banque est étrangère à cette relation Destinataire-Expéditeur, aucune responsabilité ne peut lui être imputée à ce propos.

3. Accès aux documents

Zoomit n'est accessible au contractant qu'à partir du CBC-Online par le biais des moyens d'accès et de signature de l'application e-banking. Le fait que plusieurs utilisateurs soient liés à un compte ne signifie pas automatiquement qu'ils puissent tous avoir accès aux documents établis par l'expéditeur. Les documents ne peuvent être consultés que par leur destinataire ou par la ou les personnes que ce dernier a mandatées à cette fin.

Un Test de concordance doit être réalisé avec succès (Cf article 4) avant que l'Utilisateur puisse voir un Document dans Zoomit.

Dans la fonction Infocomptes, un icône présent dans le détail du compte à vue indique si des Documents sont disponibles dans Zoomit pour le compte concerné. C'est *via* ces icônes que le contractant accède à Zoomit dont il bénéficie automatiquement en sa qualité de contractant CBC-Online. Cela signifie que ces icônes s'affichent en permanence peu importe que le contractant utilise effectivement Zoomit ou non et peu importe qu'il ait ou non ajouté un destinataire spécifique à sa liste.

Si le contractant se désinscrit de Zoomit en entier, l'icône n'apparaîtra plus. En revanche, si le contractant se désinscrit pour un expéditeur spécifique, l'icône demeurera visible mais l'Utilisateur recevra désormais les documents de la manière convenue avec cet expéditeur et non plus *via* Zoomit.

En cliquant sur le document, l'utilisateur quitte l'environnement sécurisé du CBC-Online et est renvoyé vers le site internet et le serveur protégés de l'expéditeur concerné. C'est là que l'utilisateur pourra consulter le document, sans que ce dernier aboutisse dans les systèmes ou sur les serveurs de la banque. La banque n'assume aucune responsabilité quelconque quant au contenu de ces sites/serveurs et ne fournit aucune garantie quant au niveau de sécurité de ces sites/serveurs.

La banque n'a pas accès aux documents stockés sur le serveur des expéditeurs. Elle a seulement accès aux données de base pour s'assurer que l'utilisateur peut réclamer les documents.

Les documents qui sont sur le serveur de l'expéditeur sont seulement accessibles temporairement pendant le délai spécifié dans les conditions contractuelles de l'expéditeur.

4. Test de concordance

Zoomit compare :

(i) les données d'identification du contractant et/ou de son mandataire telles qu'elles sont connues de la banque et vérifiées par le biais de moyens d'accès et de signature de l'application e-banking

(ii) avec celles du destinataire, ou de son mandataire, transmises par l'expéditeur des documents.

En principe, une concordance parfaite est exigée entre les deux. Si le résultat du test est positif, le destinataire et son mandataire accèderont aux documents. Dans le cas contraire, l'accès sera refusé.

Toutefois, lorsqu'il y a concordance des numéros de compte, mais pas des nom et prénom du destinataire, dans certains cas, l'expéditeur peut autoriser la visualisation de documents déterminés en fonction du niveau de confidentialité desdits documents :

1. Lorsque la confidentialité du document est qualifiée de « sensible » par l'expéditeur, une concordance parfaite doit exister entre, d'une part, les données d'identification du contractant et/ou de son mandataire (nom, prénom et surnom) et le numéro de compte du contractant tels qu'ils sont connus de la banque et, d'autre part, les données d'identification du destinataire, ou de son utilisateur (nom, prénom) et son numéro de compte tels qu'ils ont été déclarés par l'expéditeur des documents. Lorsque le résultat du Test de concordance est positif, l'accès est donné au destinataire et à son mandataire.

2. Lorsque la confidentialité du document est qualifiée de « non sensible » par l'expéditeur, il doit exister une concordance entre, d'une part, les données d'identification du contractant et/ou de son utilisateur (nom, prénom et surnom) et le numéro de compte du contractant tels qu'ils sont connus de la banque et, d'autre part, les données d'identification du destinataire ou de son utilisateur (nom, prénom) et le numéro du compte tels que déclarés par l'expéditeur des documents. Si le résultat du test de concordance est positif, l'accès est donné au destinataire et à son mandataire. S'il est négatif, l'accès au document est refusé mais néanmoins possible si l'utilisateur, authentifié via CBC-Online, qui demande l'accès au document, déclare être mandaté par le destinataire. Le destinataire en est informé et peut s'y opposer si nécessaire.

Le destinataire peut également indiquer dans l'application Zoomit, pour chaque expéditeur, s'il octroie une autorisation expresse de consultation des documents dont il est le destinataire aux autres utilisateurs disposant, actuellement ou dans le futur, d'une procuration sur son(ses) compte(s) à vue ou ayant accès de toute autre manière au(x) compte(s) à vue concerné(s) ou aux Infocomptes.

5. Paiement des Documents

En cliquant sur le bouton « Payer cette facture », l'Utilisateur peut payer les Documents qui sont sous statut « à payer ». Le montant, le numéro de compte du bénéficiaire et la communication sont automatiquement inscrits sur l'écran de la transaction « Virements ». L'Utilisateur poursuit ensuite comme pour l'introduction de virements manuels. Lorsqu'un ordre de paiement est donné de cette manière



dans CBC-Online (via le bouton « payer cette facture »), le statut du Document est modifié automatiquement en « Paiement introduit ». Ce statut n'atteste toutefois pas un paiement effectif et ne peut servir de preuve de paiement. Seul l'extrait de compte démontre le paiement.

Lorsque l'Utilisateur paie des Documents en statut « à payer » d'une autre manière (par ex., *via* une introduction manuelle dans CBC-Online) ou via un autre canal (par ex., par virement papier), le Document reste en statut « à payer » sauf si l'Utilisateur le modifie lui-même manuellement dans Zoomit. L'Utilisateur répond seul de la gestion et du suivi des paiements exécutés ou à exécuter.

6. Traitement des données

Lors de la mise à disposition des Documents via Zoomit, les données à caractère personnel et les données des clients, parmi lesquelles les Données de base, sont traitées.

La banque intervient en qualité de responsable du traitement des données à caractère personnel du Destinataire et de son(ses) Utilisateur(s) pour leur permettre de consulter les Documents via Zoomit, et le cas échéant de les payer. Concrètement, cela signifie que la banque traite les données du Destinataire et de son(ses) Utilisateur(s) aux fins suivantes :

(i) l'enregistrement et la mise à jour des données du Destinataire et du(des) Utilisateur(s) qui souhaitent utiliser Zoomit ;

(ii) le screening des opérations qui le concernent sur les comptes qui appartiennent aux Expéditeurs, afin de vérifier avec quels Expéditeurs il a déjà passé des opérations ;

(iii) la communication à Isabel SA des données à caractère personnel du Destinataire et du(des) Utilisateur(s) pertinentes en vue de réaliser le Test de concordance ;

(iv) l'information de l'Utilisateur quant à la présence de Documents de l'Expéditeur dans Zoomit (par ex., via une icône dans la fonction Infocomptes) selon les modalités prévues dans la présente annexe ;

(v) la communication à des Expéditeurs existants ou potentiels qu'il est fait usage de la banque online pour tel ou tel numéro de compte, mais seulement si le Destinataire a marqué son accord.

Si l'Utilisateur souhaite que son usage de la banque online ne soit pas (ou plus) communiqué à l'Expéditeur, il peut simplement se désinscrire. Dans ce cas, le Destinataire et son(ses) Utilisateur(s) ne pourront plus utiliser Zoomit pour aucun Expéditeur.

Le Destinataire et l'Utilisateur peuvent se désinscrire notamment:

- en s'adressant à leur agence bancaire
- ou en adressant un message via CBC-Online à leur agence bancaire.

Lorsque l'Utilisateur intervient au nom du Destinataire, il doit déclarer expressément qu'il a reçu, du Destinataire, un mandat valable à cette fin.

L'Expéditeur intervient en qualité de responsable du traitement des données à caractère personnel du Destinataire et du(des) Utilisateur(s) pour livrer ses Documents électroniques via Zoomit et pour permettre leur consultation.

L'exécution du Test de concordance est sous-traitée par la banque et par l'Expéditeur à Isabel SA, qui intervient en qualité de sous-traitant. Cela signifie qu'Isabel SA ne peut utiliser les données à caractère personnel auxquelles elle accède via Zoomit à d'autres fins que celles décrites ici.

Les droits de consultation et de rectification ainsi que le droit d'opposition à l'utilisation des données à des fins de marketing direct peuvent être exercés par le contractant en s'adressant aux responsables du traitement chacun pour ce qui le concerne (la banque ou l'Expéditeur).

La banque prend toutes les mesures et utilise toutes les techniques de sécurité nécessaires pour protéger les données à caractère personnel traitées – y inclus le lien vers les Documents, mais à l'exclusion des Documents eux-mêmes (qui relèvent de la responsabilité de l'Expéditeur) – contre la perte, le vol, l'endommagement et l'accès illicite par des tiers.

Une liste des différents flux d'informations et des données dans Zoomit et des possibilités de désinscription via la banque est disponible dans la déclaration particulière en matière de respect de la vie privée de la banque concernant Zoomit.

De p)lus amples informations sur l'utilisation des données (à caractère personnel) par la banque et sur l'exercice des droits y liés sont disponibles :

(i) aux articles I.13 et I.14 des Conditions bancaires générales de la banque.
(ii) et à la Déclaration générale Vie privée de la banque.

Ces documents peuvent être obtenus auprès de chaque agence bancaire CBC ainsi que sur le site internet de la banque (respectivement via www.cbc.be/documentation et www.cbc.be/privacy).

Sur le site internet de Zoomit figurent également des informations relatives au respect de la vie privée (www.zoomit.be > vie privée).

7. Obligations de l'Utilisateur

7.1 L'Utilisateur s'engage à respecter strictement toutes les règles de sécurité relatives à l'utilisation des moyens d'accès et de signature telles qu'exposées à l'article 3.8 du Règlement CBC-Online.



7.2 L'Utilisateur s'engage à informer la banque de tout abus, supposé ou constaté, par un tiers non autorisé (par ex., consultation des Documents par un tiers non autorisé à cet effet par le Destinataire), et ce immédiatement et selon les modalités prévues dans le Règlement CBC-Online.

7.3 La banque et Isabel SA mettent uniquement à la disposition de l'Utilisateur un instrument facilitant le paiement de Documents. La responsabilité de payer à temps et correctement, ainsi que celle de disposer d'une provision en compte suffisante incombent uniquement à l'Utilisateur.

7.4 L'Utilisateur s'engage à introduire toute contestation ou plainte relative à Zoomit par écrit dans le délai inscrit à l'article 4.1 du règlement CBC-Online et selon les modalités auxquelles renvoie l'article 7.1 du même règlement.
A l'expiration de ce délai, l'opération ne pourra plus faire l'objet d'aucune contestation.

7.5 L'Utilisateur reconnaît que toute contestation relative au contenu d'un Document (par ex., une facturation incorrecte) doit être traitée directement avec l'Expéditeur concerné. La banque n'est pas partie aux contrats conclus entre l'Utilisateur et le(s) Expéditeur(s).

7.6 L'Utilisateur accepte que les Documents qui se trouvent sur le serveur de l'Expéditeur ne soient que temporairement consultables, et ce pendant le délai stipulé dans les conditions contractuelles de l'Expéditeur.

Même si ce délai n'est pas dépassé, les Documents ne seront plus disponibles s'il est mis fin au CBC-Online ou à l'application Zoomit (totalement ou partiellement pour certains Expéditeurs seulement). L'Utilisateur qui, dans les cas précités, souhaite encore accéder aux Documents concernés devra assurer lui-même le stockage/ l'archivage desdits Documents (par ex., en les téléchargeant sur son disque dur).

8. Obligations de la banque

8.1 Sauf convention particulière contraire, la banque n'assume qu'une obligation de moyen. Elle met Zoomit à disposition sans aucune garantie en matière de qualité. Elle n'offre de même aucune garantie en ce qui concerne :

- le fonctionnement continu, ininterrompu ou sans problèmes de Zoomit ;
- la disponibilité des Documents ;
- la qualité, la précision, l'exactitude ou la fiabilité des Documents ;
- les temps d'accès et de réponse.

8.2 La banque se réserve le droit d'interrompre l'accès à Zoomit pour effectuer des travaux d'entretien ainsi que pour y apporter des adaptations ou améliorations. Elle met tout en oeuvre pour en avertir préalablement l'Utilisateur et limiter autant que possible la durée de ces interruptions. Il peut arriver que des interruptions surviennent sans que le contractant en ait été informé en cas d'incident technique ou de force majeure, notamment, mais non exhaustivement, en cas de grève, d'événement échappant au contrôle de la banque ou d'urgence.

9. Responsabilité et risques

9.1 Sans préjudice de l'article 3.11 du Règlement CBC-Online, la banque ne peut être tenue pour responsable des dommages, de quelque nature que ce soit, résultant

- de l'indisponibilité de Zoomit par suite de travaux d'entretien annoncés ou de force majeure ;
- des agissements ou de la négligence de l'Utilisateur qui seraient contraires avec une disposition de la présente annexe ;
- du non-respect par l'Utilisateur des règles de sécurité ;
- de l'échec du Test de concordance lorsque le contractant et/ou l'Utilisateur transmet des données incorrectes ou incomplètes à la banque ou à l'Expéditeur ;
- d'une déclaration erronée faite par l'Utilisateur quant à son droit d'accès aux Documents.

La banque n'est responsable ni des dommages indirects, ni du dommage moral découlant de ou liés à l'usage de Zoomit, y inclus mais de manière non limitative, la perte de temps, la perte de clientèle, la perte de données, la perte de revenus, le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perturbation de l'activité commerciale, les réclamations émanant de tiers, le dommage à la réputation, les économies attendues découlant de ou liées à l'utilisation de Zoomit.

Dans tous les cas, la responsabilité de la banque relativement à l'application Zoomit est limitée à 25.000 EUR.

9.2 Seul l'Expéditeur, à l'exclusion de la banque et d'Isabel, dispose d'un droit de regard et de correction sur les Documents. Seul l'Expéditeur est responsable du contenu, de la qualité, de la précision et/ou de l'exactitude des Documents. Les plaintes ou questions relatives aux Documents ou à leur contenu ne sont pas traitées par la banque, elles doivent être directement adressées à l'Expéditeur.

La banque ne peut être tenue pour responsable :

- des lacunes, des inexactitudes ou de la non actualisation des informations qui sont sur le site de l'Expéditeur ou de tiers auxquels on accède grâce à un hyperlien ;



- de la solvabilité, ni de la fiabilité de l’Expéditeur ou du tiers propriétaire du site vers lequel un lien est établi ;
- du non-respect par l’Expéditeur de son obligation de livraison ou de toute autre obligation légale ou contractuelle envers le Destinataire ;
- de l’impossibilité d’établir la connexion nécessaire au service, ni de l’interruption de la connexion pour autant que celle-ci soit imputable à un tiers.

9.3 L’Expéditeur détermine quels Documents doivent faire l’objet d’un Test de concordance. Aucune responsabilité en cette matière n’incombe à la banque.

9.4 Seul l'Expéditeur est responsable des messages publicitaires figurant éventuellement sur les Documents ou dans les banners. Aucune responsabilité n’incombe à la banque en cette matière.

10. Propriété intellectuelle

Les droits de propriété et autres droits intellectuels relatifs à Zoomit comme les programmes, logiciels, marques, nom commercial et logo appartiennent à Isabel SA et ne sont en aucune manière transférés à l’Utilisateur.

L’Utilisateur s’abstient de toute infraction à ces droits. Il utilise l’application et la documentation relative à Zoomit exclusivement pour ses besoins personnels, il ne peut ni les copier, ni les mettre à disposition de tiers, ni les diffuser.

Il est interdit à l’Utilisateur d’apporter la moindre modification aux programmes et écrans de Zoomit.

11. Frais

L’accès à Zoomit et son utilisation sont gratuits, sans préjudice de l'éventuelle tarification du CBC-Online ainsi que des moyens d’accès et de signature et sans préjudice des dispositions contractuelles et des accords passés entre le Destinataire et l’Expéditeur.

12. Fin du contrat

L’abonnement à Zoomit est conclu pour une durée indéterminée. Le contractant peut à tout moment :

- résilier unilatéralement son abonnement à l’application Zoomit ;
- mettre fin, via le module administratif, au contrat qui le lie à un ou plusieurs Expéditeurs pour la réception de Documents via Zoomit. Une telle résiliation spécifique entre en vigueur dès le jour ouvrable suivant, sauf si les conditions de l’Expéditeur stipulent un autre délai de préavis.

La banque peut mettre un terme à l’application Zoomit moyennant un délai de préavis de deux mois, ou immédiatement dans les cas fixés à l’article 3.12 (iii) du Règlement CBC-Online.

En cas de résiliation du contrat CBC-Online par le contractant ou la banque, les dispositions de l’article 3.12 du Règlement CBC-Online sont d’application. Toute résiliation du contrat CBC-Online met fin automatiquement à l'application Zoomit.

S’il est mis fin au contrat CBC-Online ou à l’application Zoomit, pour quelque motif que ce soit, l’Utilisateur est tenu d'en informer au plus vite le Destinataire et les Expéditeurs.



ANNEXE 3 - CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU BOUTON DE PAIEMENT CBC

La présente annexe fait partie intégrante du Règlement CBC-Online qu'elle complète. En cas de contradiction, les dispositions de la présente annexe priment sur le Règlement.

1. DÉFINITIONS

Sauf mention contraire, les définitions ci-dessous complètent les définitions mentionnées à l'article 1.1 du Règlement de CBC-Online, dont la présente annexe fait partie intégrante Ces définitions peuvent être utilisées sans aucune distinction au pluriel ou au singulier.

Bouton de paiement CBC :

L'icône affichée sur le site internet du commerçant et le logiciel sous-jacent installé sur le même site permettant à un client d'effectuer un paiement dans l'e-shop du commerçant par le biais de son application.

Commerçant :

La personne physique ou morale qui installe et affiche le bouton de paiement CBC sur son site internet (ledit e-shop).FONCTIONNEMENT DU BOUTON DE PAIEMENT CBC

2.1 Le contractant peut, par le biais de ses moyens d'accès et de signature, payer en toute sécurité les biens et services achetés en ligne sur le site internet des commerçants qui acceptent les paiements à l'aide du bouton de paiement CBC. Le contractant, qui active ce bouton de paiement CBC accède à son application de banque en ligne à partir de laquelle il peut initier son opération de paiement.

Un contractant, qui utilise le lecteur de carte CBC, ne doit utiliser ses moyens d'accès et de signature qu'au moment de la signature de l'opération de paiement. Le contractant (i) est alors identifié et (ii) signe son ordre de paiement à l'aide de sa signature électronique. Vu que le client n'est connecté et identifié qu'au moment de la signature de l'opération de paiement, il n'a pas la possibilité de sélectionner au préalable le compte à débiter. Le contractant reconnaît et accepte que le compte à débiter soit le compte lié à la carte qu'il utilise conjointement avec son lecteur de carte CBC.

Le contractant, qui utilise d'autres moyens d'accès et de signature, doit préalablement s'identifier dans son application de banque en ligne en utilisant ses moyens d'accès et de signature, sélectionner le compte à débiter, introduire ses ordres puis signer à l'aide de ses moyens d'accès et de signature de la manière stipulée dans le présent règlement.

2.2 Le contractant qui signe son opération de paiement à l'aide du lecteur de carte CBC a deux options :

(1) payer immédiatement avec des deniers propres ;
(2) payer au moyen d'une avance octroyée par CBC, aux conditions stipulées aux articles 3 et 4.

2.3 Pour autant que le compte présente une provision suffisante, peu importe que celle-ci soit composée de moyens personnels ou d'une avance octroyée par la banque, et qu'aucun autre élément n'empêche le paiement, y compris mais sans s'y limiter, un blocage ou une saisie, ou d'autres raisons citées à l'article 3, le paiement au commerçant a toujours lieu en temps réel.

2. LIMITES

L'exécution des opérations de paiement à l'aide du bouton de paiement CBC est soumise aux limites de dépenses stipulées à l'article 3.5 du règlement CBC-Online.

Les limites spécifiques à un paiement avec avance sont définies par opération de paiement et/ou par période et sont disponibles sur www.cbc.be/boutondepaiement. Le contractant, qui effectue plusieurs paiements à l'aide du bouton de paiement CBC, doit tenir compte du solde de sa limite d'utilisation. Lorsque le montant de l'avance est débité du compte du contractant, la limite d'utilisation est libérée et le titulaire de la carte peut à nouveau effectuer des opérations à concurrence de la limite intégrale.

3. RELATION AVEC LE COMMERÇANT

L'intervention de CBC vise uniquement à proposer un service de paiement, la banque et ne peut en aucun cas être tenue responsable d'une perte ou d'un dommage quelconque subi par le contractant à la suite d'une commande à distance et/ou d'un achat de produits/services auprès du commerçant ou du traitement par le commerçant des commandes en ligne de produits/services payés à l'aide du bouton de paiement CBC, y compris mais sans s'y limiter, en raison du conditionnement, de la livraison, du service à la clientèle, de la maintenance.

La banque n'est responsable ni des erreurs ou des défaillances contenues dans les offres commerciales et les conditions du commerçant, ni de l'exhaustivité, de l'exactitude ou de la validité des informations publiées sur le site internet du commerçant.

Tous litiges éventuels survenant entre le contractant et le commerçant doivent être tranchés exclusivement entre ces derniers et ne déchargent nullement le contractant de son obligation de rembourser l'avance reçue.